

## Kryteria jakości Trusted Shops

Sklep internetowy zobowiązany jest do przestrzegania regulacji prawnych w zakresie sprzedaży na odległość, handlu elektronicznego i ochrony danych osobowych w elektronicznym obrocie handlowym.

### 1. Identyfikacja i kontakt ze sprzedawcą

Dane identyfikacyjne, czyli nazwa firmy i adres jej siedziby są podane w sposób jasny i zrozumiały oraz łatwe do odnalezienia na stronie sklepu internetowego. Sklep internetowy oferuje szybki i łatwy sposób kontaktu, wraz z numerem telefonu.

### 2. Ochrona i bezpieczeństwo danych osobowych

Sklep internetowy gromadzi, przetwarza, wykorzystuje oraz udostępnia osobom trzecim dane osobowe tylko w sytuacji, gdy jest to dozwolone przez prawo lub gdy klient udzielił na to swojej wyraźnej zgody.

Sklep internetowy informuje w sposób zrozumiały o fakcie wykorzystania danych osobowych.

Jeśli sklep internetowy rozsyła reklamę drogą mailową, musi dać odbiorcy takich wiadomości możliwość rezygnacji z otrzymywania kolejnych reklam pocztą elektroniczną.

Sklep internetowy w odpowiedni sposób chroni dane osobowe swoich klientów przed nadużyciami. W szczególności chroni i przekazuje wrażliwe informacje dotyczące płatności (dane rachunków bankowych, dane kart kredytowych) wyłącznie w postaci zaszyfrowanej.

### 3. Produkty i koszty

Wszystkie oferowane produkty są opisane jasno i zrozumiale.

W sklepie oferowane są tylko takie produkty, których sprzedaż nie jest zakazana przez prawo i które nie są wymienione w katalogu wyłączeń Trusted Shops. O ile jest to konieczne, stosowane są odpowiednie metody kontroli wieku.

Wszystkie ceny produktów, koszty wysyłki oraz pozostałe koszty dodatkowe podawane są w sposób jednoznaczny i przejrzysty.

### 4. Dostawa i płatność

Sklep internetowy informuje klienta o przewidywanym terminie dostawy lub konkretnej dacie dostawy. Jeśli – w wyjątkowym przypadku – niemożliwe jest dotrzymanie terminu lub daty dostawy, sprzedawca niezwłocznie informuje klienta o tym fakcie.

Sklep internetowy podaje informacje o oferowanych w sklepie sposobach płatności oraz ich ewentualnych kosztach, o obszarze dostawy najpóźniej z chwilą rozpoczęcia przez klienta składania zamówienia. Sklep ponosi ryzyko transportu towaru do konsumenta.

### 5. Proces składania zamówienia

Proces składania zamówienia jest jasny, zrozumiały i skonstruowany w taki sposób, aby konsument mógł łatwo rozpoznać, w którym momencie składa wiążące zamówienie

objęte obowiązkiem zapłaty. Zamawiający otrzymuje informacje o produktach, cenach produktów, kosztach wysyłki oraz pozostałych kosztach dodatkowych, zanim zamówienie zostanie wysłane. Wpłynięcie zamówienia musi zostać potwierdzone niezwłocznie pocztą elektroniczną.

### 6. Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

Sprzedawca internetowy informuje konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy i o ewentualnych wyjątkach od tego prawa. Sklep internetowy nie ogranicza prawa do odstąpienia od umowy w sposób niedopuszczalny przez prawo.

### 7. Gwarancja Trusted Shops

Sklep internetowy oferuje gwarancję Trusted Shops. Po nabyciu gwarancji klient jest zabezpieczony przed utratą pieniędzy w przypadku braku dostawy lub braku zwrotu pieniędzy po odstąpieniu od umowy, i to niezależnie od metody płatności.

### 8. Wskaźniki jakości

Trusted Shops na bieżąco mierzy poniższe wskaźniki jakości. Sklep jest zobowiązany do ich przestrzegania.

#### 8.1. Opinie klientów

Łączna ocena sklepu w systemie opinii Trusted Shops musi wynosić co najmniej 3,0 gwiazdek.

#### 8.2 Zwroty

Co najmniej 95% zamówień objętych gwarancją Trusted Shops musi zostać zrealizowane bez konieczności wnioskowania o zwrot pieniędzy z wykorzystaniem gwarancji Trusted Shops.

#### 8.3. Reakcji

Na co najmniej 95% zapytań Trusted Shops dotyczących przypadków gwarancyjnych sklep internetowy musi odpowiedzieć w ciągu 5 dni roboczych.